

**Indicatori de calitate administrativi aferenți serviciului de internet  
- Trimestrul II 2013 -**

***I. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare și activare):***

- a) Procentajul conexiunilor activate în termen contractual : -
- b) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări: -
- c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări: -

***II. Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul de internet:***

- a) Procentajul defecțiunilor remediate în termen contractual: 100%
- b) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri ale defecțiunilor valide: 1h si 10min.
- c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri ale defecțiunilor valide: 1h si 10min.

***III. Termenul de soluționare a reclamațiilor:***

- a) Procentajul reclamațiilor soluționate în termen contractual: 100%
- b) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări: 2h si 5min.
- c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări: 5h.

***IV. Frecvența reclamațiilor:***

1.2

***V. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni:***

1.2

***VI. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare:***

0